

陕西省公安厅 2025 年物业服务项目

物业服务合同

采购人：陕西省公安厅

供应商：陕西百乐实业发展有限责任公司

二〇二五年五月

采购人（以下简称甲方）：陕西省公安厅

供应商（以下简称乙方）：陕西百乐实业发展有限责任公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及相关 法律法规，甲、乙双方就陕西省公安厅 2025 年物业服务项目事宜，经协商一致，达成如下协议：

一、合同内容

陕西省公安厅 2025 年物业服务项目，包括礼泉基地物业服务、陕西省公安厅证照中心及监管总队物业服务、公安厅机关物业服务等，具体内容详见采购文件。

二、合同组成

（一）下述文件是构成本合同不可分割的部分：

- 1、本合同条款及其所有附件。
- 2、甲方的招标文件及澄清文件。
- 3、乙方的投标文件及质疑解答文件。
- 4、中标通知书。
- 5、法定代表人授权书。
- 6、双方与合同有关的往来信函、传真经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认后视为本合同的组成部分。
- 7、经双方法定代表人或其授权代表签字并加盖单位公章确认的补充协议。

（二）如果乙方的投标文件及质疑解答文件内容违背或低于甲方招标文件要求或任何可能导致影响当次采购目的的情形，均应当被视为乙方自动放弃投标文件及质疑解答文件中相应部分而同意以招标文件相应内容为准。如果乙方的投标文件及质疑解答文件内容高于甲方招标文件要求，则以乙方的投标文件及质疑解答文件内容为准。如果合同条款与合同附件有矛盾之处，以合同条款内容为准。如果合同附件之间有矛盾之处，以有利于甲方的附件内容为准。

（三）上述合同文件应能够相互解释、相互说明。如合同文件之间出现不一致，除本合同另有约定外，第（1）款至（6）款的排列顺序就是合同文件的优先解释顺序。对于第（7）款中双方达成的补充协议与原合同（包括（1）—（6）款中所列的所有文件）存在不一致，以签订日期在后的补充协议为准。

三、合同价款

（一）合同总价款为人民币（大写）肆佰柒拾捌万玖仟肆佰贰拾元整/年（¥4789420.00 元/年）。

（二）合同总价为项目过程中（包括物业服务人员薪酬、办公费用、清洁易耗品、绿化设备、绿化耗材、绿化养护、垃圾清运、化粪池清掏、风险及有关的其它费用等）的所有费用。

（三）合同总价一次性包死，不受市场价格变化因素的影响。

四、合同结算

（一）合同款的支付：以甲方最终签订的合同为准。

（二）支付方式：银行转账。

（三）付款方式：每月服务费金额为人民币（大写） 叁拾玖万玖仟壹佰壹拾捌元叁角叁分（¥399118.33 元/月）。甲方在付款前，乙方应提供等额正式发票及服务验收合格确认单，每月 5 日左右（遇有节假日可适当延期支付），甲方一次性将本月物业管理服务费以银行转账方式支付于乙方。

注：1、甲方依据招标文件第七部分《省公安厅物业日常考核检查处罚标准》对乙方的服务工作进行考核。因乙方原因导致服务未达到甲方要求的，扣除相应的金额。

2、因甲方为财政拨款单位，应排除非甲方原因而导致在规定期限内的延期付款。

3、甲方按照《省公安厅物业日常考核检查处罚标准》对乙方进行考核并扣款，扣款金额超过本月应缴纳物业服务费用金额的，甲方有权不予支付本月物业服务费用且本月物业服务费用不足以抵扣乙方考核扣款金额的，甲方有权在次月的物业服务费用抵扣，以此类推。

五、服务地点及服务期

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期：自合同签订之日起一年。

六、双方的权利和义务

（一）甲方的权利和义务：

- 1、代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- 2、要求乙方人员遵守规约；
- 3、审定乙方拟定的物业管理制度；

4、检查监督乙方按合同约定管理工作的实施及制度的执行情况，并制作检查书面记录，作为乙方每月服务费用支付依据。检查发现问题的，乙方应按照甲方要求的时间及标准进行整改，乙方拒绝整改或未按期整改的，甲方有权单方终止本合同，因此给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任；

5、审定乙方提出的物业管理服务年度计划（包括季度计划）；

6、负责收集、整理办公大楼物业所需全部工程图纸、资料，并移交乙方，以便于乙方开展正常工作；

7、按照双方约定时间支付物业管理费；

8、协助乙方做好物业管理、宣传教育和文化活动工作；

（二）乙方的权利和义务：

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度和工作计划；

2、对到甲方办理业务的当事人和闲杂人员违反法规、规章的行为，提请甲方有关部门进行处理；

3、负责编制房屋、附属建筑物、构筑物、设施、设备等的年度维修养护计划大中修方案，经甲乙双方议定且甲方审批后由乙方组织实施；

4、向甲方告知物业使用的有关规定，当甲方装修时，告知有关限制条件，订立书面约定，并负责监督；

5、负责编制并报告物业管理年度管理计划、资金使用计划及决算报告；

6、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商经甲方同意后方可实施；

7、本合同终止时，乙方必须向甲方移交甲方提供的大楼工程图纸及物业

管理的全部档案资料及使用房屋和设备；

8、如果发生因乙方工作人员对甲方设备及仪器操作不当导致设备及仪器损坏或报废，由乙方负责维修或购置，所有经费均由乙方负责；

9、乙方工作人员如因非甲方原因在工作中发生意外、伤害等以及由此产生的劳动纠纷及法律责任由乙方自行承担。

10、乙方负责甲方门面房屋的管理工作，并制定管理制度和监督租赁户对安全等制度的落实。

11、乙方代甲方委托支付家属院维修、维保以及其他费用支出。

七、其它事项

（一）乙方不得转让、分包给其它单位或个人。

（二）乙方的响应文件和承诺等内容将列入合同。

八、合同的解除

如出现以下情形之一的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方承担违约责任：

（一）乙方或安保人员造成甲方人员或第三人人身伤害或其他安全事故的；

（二）乙方违反约定，或不能完成甲方指定的工作任务，经甲方指出后五个工作日内仍未改正的。

（三）本合同约定属于乙方的义务，但乙方未按合同履行的其他情形。

九、违约责任

（一）按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供服务或服务质量不能满足合同要求，甲方有权依据《中华人民共和国民法典》有关条款及合同约定终止合同，并要求乙方承担违约责任。

（三）如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方有权从合同款中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法。赔偿费按每日加收合同金额的 0.5%计收，直至提供服务为止。

（四）乙方未按照合同约定的时间提供服务超过 30 日或累计两个月的考核未达到甲方要求的，甲方有权解除合同。合同解除后，乙方应向甲方支付合同价款 30%的违约金，因此给甲方造成的损失应予以赔偿。

（五）供应商的响应文件为签订正式书面合同书不可分割的部分，供应商应履行相应的责任。

十、保密

乙方对于履行本合同所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的文件及资料予以保密。未经甲方同意的，乙方不得向任何第三方泄露该资料或文件的全部或部分内容。乙方的保密义务不受本合同的终止或解除的影响。

十一、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决，协商不成，依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

十二、合同生效

（一）本合同须经甲、乙双方的法定代表人（委托代理人）在合同书上签字并加盖本单位公章后正式生效。第 1 个年度服务期满后（2025年6月5

日至 2026 年 6 月 4 日），双方若无异议，可以在第 2 个年度续签合同；第 2 个年度期满后（2026 年 6 月 5 日至 2027 年 6 月 4 日），双方若无异议，可以在第 3 个年度续签合同；截止第 3 个年度合同期满为止（2027 年 6 月 5 日至 2028 年 6 月 4 日）。

（二）合同生效后，甲、乙双方须严格执行本合同条款的规定，全面履行合同，违者按《中华人民共和国民法典》的有关规定承担相应责任。

（三）本合同一式 捌 份，甲乙双方各执 肆 份。

（四）本合同如有未尽事宜，甲、乙双方协商解决。

十二、合同解除条款

（一）本合同解除后，乙方应在 30 日搬出本物业，并移交管理用房及有关全部资料。物业费结算至合同解除之日。

（二）本合同到期后，本合同自行终止。

十三、通知条款

所有通知均应以传真、邮寄、快递或电邮方式，按本合同中所述地址或获正式书面通知的其它地址送达另一方。所有国内（香港/澳门特别行政区除外）的邮寄通知以发送日后第三天视为收件日期；香港/澳门特别行政区及海外邮寄通知，以发送日后第七天视为收件日；传真均以成功发送当日（以传真机自动印出的成功发送确认便条为凭）视为收件日期。

（以下无正文）

甲方名称（盖章）：陕西省公安厅

乙方名称（盖章）：陕西百乐实业发展
有限责任公司

地址：

地址：西安市莲湖区劳动南路 99 号

代表人（签字）：

代表人（签字）：

电话：

电话：029-68721888

开户银行：

开户银行：建设银行西安西稍门支行

账号：

账号：61001865500050001996

附件 1：物业服务内容及要求

一、项目概况

本项目为陕西省公安厅 2025 年物业服务采购项目，包括西安市凤城二路厅机关南院北院、证照中心（含红庙坡原监管总队）、厅礼泉基地等办公区的物业管理服务。

二、服务范围

（一）第一办公区：陕西省公安厅机关物业管理服务采购，包括厅机关 11 栋办公楼宇 1 栋住宅楼、院以及相关配套的设备场地和公共区域（含司法鉴定中心院内楼宇以及司法鉴定中心东西停车场和警用物资仓库楼宇及附属建筑物、设施、绿化养护修剪等）。服务面积 56253.8 平方米。

（二）第二办公区：陕西省公安厅礼泉基地物业管理服务采购，包括省看守所和厅警犬基地的建筑物以及相关配套的设备场地和公共区域。办公用房总建筑面积 18010.10 m²，室外保洁区面积 23027.00 m²，室外绿化面积 42568.00 m²。

（三）第三办公区：陕西省公安厅证照中心，建筑面积：18192.43m²；陕西省公安厅原监所管理总队，建筑面积：13194.67m²。包括 1 栋陕西省公安厅治安管理局及出入境管理局办公楼，2 栋陕西省公安厅监所管理总队家属院住宅楼，1 栋陕西省公安厅监所管理总队家属院办公楼以及院落。

三、服务内容及要求

（一）卫生保洁服务

1、办公区

第一办公区（公安厅机关也含南院司法鉴定中心院内楼宇和院落、司法鉴定中心东西停车场、信访大楼）：包括厅机关南、北院各休息厅、大厅、楼体、电梯、电梯厅、多功能厅、警体馆、会议室、门房传达室、过道、室外道路及屋面公共场所及室外等区域卫生环境保洁服务，房屋公共区域的生活和厨余垃圾的收集及清运、卫生及四害消杀等工作。

第二办公区：包括监管所、警犬基地（不含驻所武警中队）办公楼、培训楼、业务楼、监舍楼内所属公共区域、基地公共设施设备及院内道路、住宅楼内、外公共区域等卫生环境保洁服务，生活垃圾清运、卫生及四害消杀、化粪池污水管道清掏（含驻所武警中队院内）等工作。

第三办公区：包括各楼层、楼道、卫生间（公共）、家属院外围道路、设施、绿地等区域卫生环境保洁服务，生活垃圾清运、卫生及四害消杀、化粪池清掏清理工作等。

2、办公楼周边、楼外道路、广场及绿化区域内的卫生要随脏随扫，做到无死角始终保持干净整洁；楼内（办公室以外的所有区域）保洁要全天候进行，做到“五净四无”，即：地面净、墙面净、护栏净、设备净、门窗净；无污垢、无油渍、无垃圾、无积尘、无积水。雨雪天时，门前的积水、积雪应及时清理。保洁人员岗位职责明确，清洁保洁操作规范，达到卫生标准和要求，噪音指标符合国家环保标准要求。

3、家属院内外所有公共区域日常清扫、保洁工作，保证无污渍、无污迹、无灰尘、无纸屑等杂物。

4、屋面每周清扫一次；排水系统等部位每月清理一次；消防通道每天进

行一次拖擦；公共走廊每天进行不少于两次推尘、清扫，公共区域墙面、玻璃每周进行一次全面除尘，扶手、开关面板每天进行一次全面擦拭，消防栓、通道门、踢角线每周全面擦拭一次，会议室使用前后各进行一次全面清理，卫生间每天进行不间断打扫。

5、垃圾箱、筒的垃圾存量不超过上缘，垃圾不在筒箱内过夜。垃圾中转站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，每周消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。

6、建立环境卫生巡检制度，确保各区域、部位无垃圾、无杂物、无异味。

7、建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

（二）设施设备维修、维护及管理

1、办公区

第一办公区：房屋建筑公共区域（包括楼盖、屋面、外墙面、梁架、玻璃幕墙、楼梯间、走廊通道、门厅）；共用设施设备（包括共用的上下水管道、落水管、照明（不包括舞台照明）、楼内消防设施设备电梯、天线、空调系统、电梯系统、暖气干线、配电室）；变配电室、中央空调、水电及锅炉供暖设备、附属建筑物、构筑物（包括道路、室外上下水管道、化粪池、地沟、池井、电缆井、附属配套建筑和设施设备）等。

第二办公区：包括基础设施、中央空调、水电及锅炉供暖设备、配电室等设施设备。

第三办公区：房屋建筑公共区域（包含楼盖、屋面、外墙面、梁架、楼梯间、走廊通道、门厅）；房屋建筑公用部位；家属院范围内设施设备（如插座灯具、上下水、暖气、供水、门窗、桌椅、公共设施、供电设备、上下水设备）等设施设备。

2、中央空调系统

（1）运行值班人员必须加强责任心，做到定时巡视设备。

（2）严格按规程进行操作，发现问题及时处理。

（3）维修人员需做好定期巡视，监督并配合专业的维保单位完成空调机组等设备的日常维保工作，确保机组等设备良好运行。当发生异常先兆和紧急事故时，及时联系维保单位人员，并及时上报，做好相关记录。

（4）中央空调由专业维保公司进行维护保养，投标人负责日常监管。

3、给排水系统

（1）给排水设备设施 24 小时运行的操作、监控、记录。按要求进行巡检并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工作状态。

（2）对家属院内各上下水管道等给排水系统设施设备按要求进行巡检并依照维修保养计划进行相应的维护保养工作，确保设备始终处于良好的工。

（3）按《设备定期检查保养计划》的要求对给排水设备设施进行维护保养，并将维修保养情况做好记录。

(4) 水泵房及机组设备、地面、墙壁无积尘、水渍、油渍。各供水泵的主泵和备用泵规定定期轮换一次。屋面天沟及大楼周围排水明沟定期进行清理疏通。

(5) 排除给排水设备故障一般不超过 8 小时，若 8 小时内无法解决的重要部位故障，应将故障原因、解决方案、解决时间书面上报。

(6) 污水管道、污水井及化粪池的定期清掏、疏通。化粪池每年清掏至少两次。

4、锅炉设备

(1) 锅炉设备日常管理、运行。配合专业的维保单位做好设备的维保工作。

(2) 定期检查锅炉设备设施的运行情况，确保正常无隐患。

(3) 做好锅炉设备的日常检查、维护。如遇紧急故障，及时联系专业维保单位进行抢修、登记上报。

(4) 定期检查家属院供暖管道、阀门的运行情况，确保正常无隐患。做好供暖前的日常检查、维护。如遇紧急故障，及时联系专业维保单位进行抢修、登记上报。

5、房屋建筑公用部位。对房屋本体及配套设施进行巡检维护，确定巡检内容、要求、频次等，并建立巡检记录，应定期对服务场所和设施设备相关安全标志进行检查和维护。附属建筑物、构筑物，包括道路、室外上下水管道、化粪池、地沟、池井、电缆井；附属配套建筑和设施等。

(1) 每日对共用设施设备进行巡视，并有巡检记录。

(2) 污水管道、污水井及化粪池、地沟定期进行清掏、疏通。化粪池每年至少清掏两次。

附属配套建筑设施等做好定期巡查，如遇故障及时维修。若因故障较大无法短时间维修时，应及时上报采购人单位，沟通制定维修方案，完成维修工作。

6、变配电系统。设备管理人员 24 小时值班，高压配电室实行两班倒，确保变配电设备全天候无事故安全正常运行。保持设备间内干净整洁，做到无污迹、无灰尘、无垃圾，防止大量尘埃积聚而引起高压放电，造成短路。

7、电梯系统

(1) 电梯运行、养护记录完备。编制电梯应急预案，规定应急处理人员抵达现场时限，及时、正确、有效处理电梯困人等故障。

(2) 做好电梯设备的日常巡视。监督并配合专业的电梯维保单位做好电梯设备的日常维护。

(3) 建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度。

(4) 电梯由专业电梯维保公司进行维护保养，投标人负责日常监管。

8、当基础设施设备发生问题故障、存在安全风险隐患时，须及时告知采购人，并提出解决方案。及时对故障点进行排除，超出投标人维修范畴的及时向采购人管理部门汇报。

9、照明系统（不包括舞台照明），外观整洁无缺损、松落和安全隐患，光源完好率、维修更换及时率 100%，无蚊虫、蜘蛛网、积尘等。加强家属院内各照明设备的日常维护检修。公共使用的照明、指示灯具和开关要保证完

好。光源完好率、维修更换及时率 100%。

10、设备运行良好，有运行记录；有保养、检修制度，并在工作场所明示；建立各项设备档案，设施设备及责任人均挂牌标识。设备运行严格执行操作规程，无重大管理责任事故。有突发事件应急处理措施和处理记录。

11、维修人员每日对共用设施设备进行巡视，并有巡检记录。及时排除故障，零修合格率 100%，保证供电设施完好。及时提醒采购人购置后备部件，以防急用。

12、做好家属院内消防设施设备的日常管理。积极配合专业的维保单位做好消防设施设备的维保工作，确保正常运行。

13、制定严格的设备维护和维修制度，做好设备的日常养护和检修。内上下水、暖气巡查保养维修工作，每周做一次巡查记录。

（三）安保服务

1、办公区

第二办公区：包括门岗执勤、大门管控、人员及车辆的出入登记管理及查验、不定时日常安全巡逻安保服务。

第三办公区：包括家属院范围内门岗执勤、人员及车辆的出入登记及管理、日常巡逻，安全秩序维护服务。

2、制定全面的保安工作计划，建立有效的安保制度和有效的安防措施，消除一切危及或影响安全和保密的外界因素及隐患。根据大楼平面布局和总面积，做到定时定点定线巡逻与不定时不定点不定线巡查相结合，特别注意出入口、隐蔽处、重要部位、停车场等场所。

3、建立 24 小时固定值班、站岗和巡逻制度，做好各项记录和交接班工作，发现安全隐患或特殊情况要及时向相关部门汇报。根据国家消防法规定，制定防火制度，定期检查消防设施，参加机关组织的消防演练，建立消防管理档案。

4、建立火灾、水浸等突发事件的应急处理机制，每年进行不少于一次的消防演练。

5、保安人员要有“窗口”意识，说话和气、文明礼貌，遇有本级解决不了的事情要及时告知采购人，不得与出入人员发生纠纷冲突。

（四）会议管理服务

1、主要负责日常接待、会议服务（会前、会中、会后服务，不包含民主党派），承担一定场合的迎送、接待、礼仪服务；做好会议室及会见厅卫生及设施设备的管理与维护。各会议室卫生的打扫以及内部的日常巡视；每日早晨提前发放各办公室报纸；送取各办公室清洗衣物，并做好登记工作。

2、按照一、二、三类会议的不同标准和要求分别进行会前、会中、会后服务，做到周到、热情、细致、快捷、无差错。严格会议室管理，保持会议室设施完好、物品排列整齐有序；茶具、毛巾等用品及时做好消毒工作。

3、按照对会议室的使用要求，及时进行室内的卫生清洁保洁工作，保证各项会议的正常召开。

4、依据会议的要求做好会议室的装点和布置工作。

5、做好各类会议的接待、服务、清理、保密工作。

6、特殊会议配备专业人员进行跟会，及时处理各种异常情况。

（五）绿化养护管理

1、对第一办公区、第二办公区及第三办公区域内的草坪、树木、植物进行修剪、浇灌、除草和病虫害防治、水景、屋顶绿化日常管护；及时更换枯死植物，做好活动保障及花卉摆放，能完成所需绿化植物的补种、移植、培育等工作的养护管理。

2、定期为楼内花卉和楼外绿化树木浇水，保证办公室内和走廊的花卉生长茂盛、叶面清洁、干净，植物摆设讲究装饰性与组合搭配合理、契合空间、美丽大方。室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。

3、及时对园区路面进行冲洗，确保路面整洁美观；及时做好草坪、花坛的杂草、落叶、垃圾杂物等清除清扫和树木、花坛松土修边以及雨后绿地排涝工作，保证绿地无坑洼、树木根际无积水现象，确保绿地整洁美观；及时整修，定期修剪、打药、除虫、除草，及时浇灌，并根据绿地植物分布状况及生长的各个阶段，对植物群落进行合理养护，保持植物季相分明、群落完整、层次得当、生长茂盛。

4、家属院内公共区域的植物花卉的养护工作，做到专人管理，保证已有绿化的成活率 90%。

（六）食堂餐饮服务

1、主要包括原材料验收、加工、制作、食堂卫生、食堂管理、厨具餐具、食材库房等固定资产使用保管及日常供应，设置专门的餐厅管理措施、服务质量控制方案、卫生管理方案、食品质量控制方案，设置专人配合采购人完成反食品浪费日常相关数据填报工作，负责反食品浪费监督相关工作。

2、原材料验收：由投标人指派专人负责对采购人采购的肉类、蔬菜和干杂等原材料进行验收。

3、加工：根据采购人要求进行加工、供应工作，保证食品质量及卫生安全。就餐人数约 40 人。

4、就餐时间

工作日就餐：早餐 08:00-09:00；午餐：12:00-13:00；晚餐：18:00-19:00，节假日根据具体需求就餐。

接待餐：按采购人实际通知时间为准。

5、负责以自助餐的形式供应早、午餐和晚餐，以桌饭形式的会议餐、接待餐及其他临时用餐。根据采购人的工作餐标准，安排工作餐食谱。每周变换菜谱，经采购人审议后执行。凉热菜的比例可根据季节变化进行调整。会议餐和接待餐制定相应菜谱，经采购人审核同意后执行。

6、食堂卫生：保证在职职工就餐区、伙食食材加工区、食材集散区、服务人员活动区的清洁度，保证就餐区、加工区域内的清洁度和舒适度，工作区按计划落实卫生要求。投标人做好餐厅所有区域及配套设施的卫生清洁及消毒。

7、食堂管理及日常供应：对伙食供应的日常生产、人员做好管理工作；有专人负责食品质量、消防卫生等安全工作；制定相应的管理流程及应急预案；配合采购人进行物资管理，并做好日常统计等工作。

8、投标人餐厅保证饭菜卫生各项指标达标。

9、投标人操作流程应节俭节约，餐厅物品应爱护使用，损坏赔偿。

10、节假日与非工作日供餐、临时接待餐等所涉及人员加班费用均包含在合同总价中，采购人均不另行支付额外费用。

11、由采购人提供餐厅场地、厨房所有设备、厨具餐具，承担水、电、气费用。

12、服务标准

（1）建立健全餐厅管理制度，营造一个温馨、卫生、整洁的就餐环境。制定标准食谱（每月食谱提前制定并经采购人审批），减少浪费，使现有伙食标准达到最大化。不断提高服务人员的烹调技术，在合理成本的前提下调整菜品结构，为干部职工提供质量优、味道好、营养搭配全面的饭菜。

（2）坚持执行“一检二洗三切四浸泡五烫六烧”程序，保证食品卫生质量，坚持碗筷洗刷消毒工作，保持食堂干净卫生，达到有关卫生标准要求，防止食物中毒事故发生。人员试岗一周，不符合要求的物业经理负责立即更换，不得耽误正常用餐。

（3）为采购人及工作人员提供完善的餐厅管理服务。

（4）熟悉并能严格遵守《中华人民共和国食品卫生法》，不使用不洁、过期、变质食品原材料，做好食品卫生安全工作；如若发生食品安全问题，成交投标人应承担全部责任。

（5）遵守办公楼管理制度，不得干扰正常的办公秩序。

（6）接受并配合采购人及使用人对环境卫生、食品卫生、服务态度、饭菜质量及价格等进行的监督、检查。

（7）确保食堂工作人员日常个人卫生，建立完善的餐厅管理制度和应急

预案并严格实施。

（8）不得自行改造餐厅内部结构。

（9）建立餐厅餐饮服务调度管理。

（10）餐厅保洁：餐厅卫生标准地面无纸屑、烟头、烟灰、水迹、油污、食物残渣；呈现地砖本色；桌、椅、墙裙无污迹、油迹，无孔洞、裂缝；无划伤、灼伤；牢固平稳，摆放整齐，符合餐桌布局标准；柱子、墙面、顶部无孔洞、裂缝、蜘蛛网，无划伤、污迹、油迹，无脱落，无其它色彩污染；餐用具符合出堂标准，符合摆台标准；售餐柜、菜夹无油污、水迹，无裂缝、划伤、字迹，未脱色，无其它色彩污染，柜内无异味、臭味，柜内备餐用具、纸巾符合出品质量标准，摆放整齐。

（11）后厨卫生标准：地面无积水、污水、菜叶、菜皮、纸屑、饭粒、肉粒等垃圾；地面无残缺地砖，地沟无堵塞，无大量的饭粒、菜叶，无臭味，地沟盖无残缺；冰柜、工作台、炉台、碗柜等设备无卫生死角；垃圾桶四周及地面、墙面无油污、垃圾，并加盖盖子，垃圾不得堆放在地上；墙面、顶棚无灰尘、油污、孔洞，无脱落瓷砖，制度、标识等张贴符合标准；设备（冰箱、冰柜、工作台、炉灶、洗涤池等）表面无油污、灰尘，符合使用标准维护标准；灯泡、灯管、灭蝇灯、管道、电线表面无油污、灰尘，无脱落掉线；菜品、设备、工具、用具摆放标准、卫生要求，抽油烟机、换气装置无较重油污；门、窗、纱窗无破损、油污、灰尘，天然气管道、灭火器本身洁净无油污。整体符合食品及卫生监督管理部门的要求。

（12）食品留样操作卫生规范

留样品种：每日每餐所有供应品种

留样时限：48 小时

留样设备：碗、碟、杯

做好留样标识，标明留样日期及时间，并注明早、中、晚餐，注明品名及留样人，按规定填写《留样记录表》。

按照相关规范做好留样工作，确保食品安全。

（七）其他服务

1、客户服务：包括报修接待、维修派工、修后回访、邻里关系协调、装修行为监管等；水、电、垃圾费、暖气费、车辆停放服务费、门面房租赁费、物业费等费用的收取、统计、缴存工作；各类档案、资料、图纸的管理工作；各类物品的申购、领用、使用发放登记、库房物资管理工作；活动接待协助服务：配合采购人做好接待、文化、体育、展览等相关活动的服务协助工作。

2、停车场服务

（1）做好第一办公区立体车库的秩序维护管理。定时和不定时对车库进行安全防范检查。

（2）做好第二办公区车辆派遣制度，定期对车辆进行维护保养，保障日常和会议期间进入车辆的有序进出和停放，做到安全、文明行车。

四、进退场交接

（一）合同确定

根据中标通知书确定时间及要求及时签订物业服务合同。

（二）人员安排

1、自接到中标通知书之日起，公司下达文件成立管理处，明确管理人员岗位职责。

2、管理处员工确定，进行岗前综合培训、技能培训及相关考核，并组织体检。

（三）物资装备

1、自接到中标通知书之日起，严格依据投标方案及合同要求组织易耗品、固定设备（办公用品、维修工具、清洁工具、对讲装备、员工服装装备）的申购定制工作。

2、易耗品及设备

在甲方规定的时间提前 5 日入场， 登记发放使用， 并保持一定比例的库存。

3、本公司为项目提供第一批设备清单（包括：保洁服务设备、办公设备）以及所需要提供使用的物品的品牌。

（四）人员进场

1、管理人员提前 2 周进场做前期筹建工作。

2、管理人员与甲方有关领导、人员见面。

3、管理人员到各有关岗位调查了解情况。

4、确定交接工作要点。

5、建立档案管理体系，明确在今后履约过程中可向院方提供的各种资料及提交频次。

6、提前 5 天有序组织人员入场。

（五）岗位交接

在甲方对接人员的配合指导下完成工作交接。

（六）资料交接

- 1、管理处提交员工花名册。
- 2、甲方向管理处提交须转接员工资料。
- 3、双方进行物业竣工资料及办公室情况分布资料交接。
- 4、每年将保洁人员、其他人员档案及所有管理及培训资料交一份给甲方，如有需要必须随时提供。

（七）物业交接

管理处、清洁用房、物料间等钥匙的交接。

（八）甲方配合事宜

- 1、提供适当的办公用房和物料间及员工休息场所。
- 2、装配电话、网络。
- 4、组织与原物业服务单位的交接。
- 4、对管理处员工进行业务培训。

（九）项目（初始化）方案

序号	项目	时间	程序或步骤	管理和协调方法	备注
1	物业办、公室、仓库装修	进场前10天	1、办公设施添置： 安装电话、网络；添置办公家具； 水电安装； 信息现代化管理工具。	提供一间办公室、安装电话、网络、水电。	话费、网络通讯费自理

2			2、办公室文化构建：项目处 门牌安装；内部上墙制度；宣传栏制作安装。		
3			3、仓库内部整理：仓库内部杂乱物品的清库、货架的定制与安装、水电安装；仓库用房的管理流程、上墙制度、消防设施。	协调提供一件仓库放置物料	
4	固定设备	提前 5 日到位	1、办公室依据投标文件配备的固定设备清单提前 12 日下发订单，原则上要求供应商直接发货到项目单位并现场组装、调试、培训。 2、特殊装备公司可另行单独协调车辆运货或上门提货送达项目现场。 3、项目管理部门验货后留存产品说明书、操作手册、检验证明、发票复印件、售后维修质保书等。 4、技术部门及时指导建立固定设备维护管理台账并制定专人负责使用管理和操作、培训、保养。 5、必要时相关采购数据、维护保养台账报院方备案。 6、同时提供备用固定设备以备		具体品牌 型号规格 见

			不时之需。		
5	易耗品	提前 3 日 到位	1、物料部门依据投标书中易耗品清单提前 13 天制定第一批易耗品进场清单； 2、根据制定的易耗品清单第一步从现有仓库库存直接调拨；3、库存以外的易耗品集中与现有优质供应商签订采购合同并确定发货日程（全部易耗品采购订单必须提前 10 天发出，并保证最迟于进场前 3 天送货到位）。 4、项目管理中心组织验货并同时对供货时间、供货质量做出客观评价。		具体品牌 型号规格 见易耗品 清单
6	清洁药剂	提前 4 日到位	1、物料部门依据投标书中清洁药剂配备提前 11 天制定第一批清洁药剂进场清单； 2、根据制定的清洁药剂清单第一步从现有仓库库存直接调拨； 3、库存以外的清洁药剂集中与现有优质供应商签订采购合同并确定发货日程（全部清洁药剂采购订单必须提前 10 天发	单独于仓库 依据药剂的 特殊化学性 质安全妥善 保存。	具体品牌 型号规格 见易耗品 清单

			出，并保证最迟于进场前 4 天送货到位）。特殊药剂可专车接送。 4、项目管理中心组织验货并同时对供货时间、供货质量做出客观评价。		
7	服装装备	提前 2 日进场	1、物料部门依据投标书中服装配备提前 15 天制定服装采购清单，同时根据现场情况额外配发协调服装； 2、前期先与甲方协商确定不同工种服装款式； 3、服装采购订单必须提前 14 天发出，并保证最迟于进场前 2 天送货到位），特殊情况可专车接送。 4、制定服装领用发放记录清单。 5、项目管理中心组织验货并同时对供货时间、供货质量做出客观评价。	与院方协商确定服装款式。	进场前一天组织服装、工号牌、等仪容穿戴培训。

附件 2 《分项报价表》

序号	内容	数量	单位	单价	总价
1	人员薪资及社保福利	12	月	339616.36	4075396.32
2	员工意外险	12	月	2020.00	24240
3	办公用品费用	12	月	210.00	2520
4	服装费	12	月	3270.8432	39250.12
5	清洁易耗品	12	月	1600.00	19200.00
6	绿化设备	12	月	1500.00	18000.00
7	绿化耗材	12	月	2000.00	24000.00
8	生活垃圾清运	12	月	2800.00	33600.00
9	厨余垃圾清运	12	月	2500.00	30000.00
10	化粪池清掏	12	月	8600.00	103200.00
11	管理费	以上 10 项和的 3%			131082.1932
12	税费	以上 11 项和的 6.42%			288931.3701
合计	小写：¥ 4789420.00 元 大写：人民币肆佰柒拾捌万玖仟肆佰贰拾元整				

附件 3 《人员配置清单》

序号	岗位	人数	备注
1	项目经理	3	厅机关 1 人；证照中心 1 人；礼泉基地 1 人
2	客服主管	2	厅机关 1 人；证照中心 1 人
3	工程主管	2	厅机关 1 人；证照中心 1 人
4	工程班长	1	厅机关 1 人
5	工程人员	17	厅机关 8 人；礼泉中心 4 人；证照中心 5 人
6	司炉工	4	厅机关 2 人； 证照中心 2 人；工期 4 个月
7	保洁主管	3	厅机关 1 人；礼泉基地 1 人、证照中心 1 人
8	保洁领班	1	厅机关 1 人
9	保洁人员	43	厅机关 28 人；礼泉中心 10 人；证照中心 5 人
10	立体车库主管	1	厅机关 1 人
11	立体车库秩序人员	4	厅机关 4 人
12	厅办服务保障人员 主管	1	厅机关 1 人

13	厅办服务保障人员	4	厅机关 4 人
14	会议服务人员	5	厅机关 4 人；证照中心 1 人
15	库管文员	2	厅机关 1 人；礼泉基地 1 人
16	保安人员	8	礼泉基地 6 人；证照中心 2 人
17	食堂厨师	3	含民警食堂和押运员食堂（礼泉基地）
18	绿化主管	1	厅机关绿化
19	绿化人员	7	厅机关绿化 4 人；礼泉基地绿化人员 3 人
20	监管总队收费员	1	证照中心 1 人
21	通勤司机	1	礼泉基地 1 人
合计人数		114 人	

附件 4 《省公安厅物业管理考核办法》

公安厅物业管理考核办法

为做好省厅机关物业管理工作，实现对物业服务公司的有效监管，使其能够切实履行服务合同、落实管理措施、提高服务质量，结合本单位实际，制订本办法：

一、考核实施单位：省厅物业管理考核工作由机关服务中心负责并具体组织实施。

二、考核对象：承担物业服务的合同单位。

三、考核目的：督促物业服务单位实行制度化、规范化、树立良好服务形象，保证服务区域各设施设备正常运转，确保公共消防安全，保持办公生活环境整洁优美。

四、考核项目

围绕基础管理、物业管理人员行为规范、安全管理、会议服务、保洁服务、设施设备管理、房屋及设施设备小修维护等方面日常考核，对基础管理、房屋管理与维修养护、共用设施设备管理、公共设施管理、保安及车辆管理、环境卫生管理、绿化管理等考核。

五、考核方式方法

1、由考核成员采取明查与暗访相结合的方式进行，依据附件的内容，每周至少 1 次对物业服务单位的工作内容完成情况进行检查，其余时间不定期抽查，检查人填写的工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。经物业确认，作为月支付物业费考核依据。

根据平时检查结果，机关服务中心有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物业公司限期整改。

六、有关要求

（一）物业公司必须高度重视物业管理考核工作，要对照考核内容和标准,完善管理措施，规范管理行为，全面提高物业服务质量和水平。

（二）本办法下发后，物业公司要认真组织学习，认真贯彻落实，在落实中抓规范，在规范中提高服务质量和水平。

附件 4-1：《省公安厅物业日常考核检查处罚标准》

附件 4-2：《物业服务罚款整改通知单》

附件 4-1：《省公安厅物业日常考核检查处罚标准》

省公安厅物业日常考核检查处罚标准

年 月 日

考核项目	考核内容	考核标准	扣款情况	合计	检查人
一、基础管理	1. 上岗人员必须进行岗前培训，电工、保安、配电、空调等岗位必须持有相关上岗证和操作证，经理年龄 50 周岁以内，须有 3 年及以上的物业管理工作经验，经理须具有大专及以上学历。	有不符合要求人员要及时更换，更换不及时，发现一次，扣除物业管理费 100 元。			
	2. 按规定人员数量定岗定位，对采购人指定的重要岗位和人员进行变动，需征求采购人同意。如物业人员有出语伤人行为者，采购人有权调离或开除。	随意更换业主指定的重要岗位和人员，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元。			
	3. 建立 24 小时值班制度和巡查制度，接受投诉并在 15 分钟之内及时处理和回复。	投诉处理时间超过 15 分钟的，发现一次，扣除物业管理服务费 50 元。			
	4. 工作中服务态度好，待人礼貌热情；遇来人来访时要热诚、主动接待；遇重要宾客来访及车辆通行，行军礼。	行为不规范的，发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。			

5. 按照要求制定所管理场所相应的节能降耗管理办法和考核目标，并配合机关实施管理，严禁出现长时间的水电浪费现象。	浪费现象发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。			
6. 出现岗位人员空缺应及时补充。超过半月的，按缺少人员工资标准扣物业管理服务费。	缺少一人扣除当月物管费用的 3%。			
7. 建立各种突发应急事件预案并组织演练，发生突发事件时须及时汇报并妥善处理。未经采购人同意擅自离岗外出一天以上者，开除加罚款(重要岗位)	处理或汇报不及时，发现一次，扣除物业管理服务费 500-5000 元。			
8. 建立服务意见受理和反馈机制，对采购人提出的意见和建议应积极主动响应，及时解决采购人问题。	当日交办次日未办扣除物业管理服务费 100 元。			
9. 物业公司应按照国家法律法规规定与员工签订劳动合同、交纳社保费用。	如有员工投诉，采购人查实后，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元。			
10. 建立健全安全生产制度和设施、设备运行记录。	因人为操作和管理缺位出现的安全事故，物管公司承担全部赔偿责任并扣除物业管理服务费 500-1000 元。			
11. 承接的接待用品、库房物品、维	账务不符的，发现一			

	修材料等保管应做到进出登记，帐物相符。内部管理有序，各种制度、计划、资料齐全。		次扣除物业管理服务费 10 元；资料不齐全的，发现一次，扣除物业管理服务费 50 元。			
	12. 保安、工程、会服、保洁人员因工作需乘坐电梯的，不得与机关工作人员或来宾争抢。		出现争抢行为，发现一次，扣除物业管理费 5 元。			
	13. 下列情况需立即向市局机关服务中心负责人汇报： ①上访关闭大门 ②接修领导办公室设施、设备 ③听到局级领导对后勤工作的意见或建议。		汇报不及时，发现一次，扣除物业管理服务费 20 元。			
	14. 员工素质优良，不得盗窃办公楼物资，不得有其他违法乱纪行为。		出现违法乱纪行为的，发现一次，扣除物业管理服务费 5000 元。开除员工。			
二、物业管理 1、仪表 人员行为规范	(1) 上班时间必须穿工作服，工作服必须穿戴整洁，非工作需要不允许将衣袖、裤管卷起，不允许将衣服搭在肩上。		未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			
	(2) 鞋袜穿戴干净整齐，非工作需要不允许赤脚或穿雨鞋；特殊					

		工作完毕后，应及时清洁鞋袜。				
		(2) 上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正佩戴在左胸襟处。				
		(4) 非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。				
		(5) 男女员工均不允许佩戴有色眼镜。				
	2、 须 发	(1) 女员工前额发不遮眼，不梳怪异发型。	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			
		(2) 男员工后脑发根不超过衣领（其中：保安人员头发不得长于 5cm）不盖耳，不留胡须。				
		(3) 所有员工头发应保持干净整洁，不允许剃光头。				
	3、 个 人 卫 生	(1) 保持手部干净，指甲不允许超过指头两毫米，指甲内不允许残留污物，女员工不得涂有色指甲油。	未达到要求或服务标准，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			
		(2) 员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。				
		(3) 上班前不允许吃有异味的食品，保持口腔清洁，口气清新，早晚刷牙，饭后漱口。				
		(4) 保持眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢。				
		(5) 女员工应淡妆打扮，不允许				

		浓妆艳抹，避免使用气味浓郁的化妆品。			
		(6)每天上班前应注意检查自己的仪表，上班时不得在业主面前或公共场所整理仪容仪表，必要时应到卫生间或工作间整理。			
4、行为举止服务态度		(1)时刻保持面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务。	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。		
		(2)将人员劝离工作场所时要文明礼貌，并做好解释及道歉工作。			
		(3)谦虚和悦接受采购人评价，对采购人的投诉应耐心倾听，并及时向主管部门汇报。			
二、物业管理 人员行为规范	5、行走姿态	(1)行走时不允许将手插入衣袋内，也不允许双手抱胸或背手走路。	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。		
		(2)工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许嬉戏打闹。			
		(3)手拉货物行走时不应遮住自己的视线，尽量靠路右侧行走。			
		(4)与业主相遇时，应主动点头示意。			

6、坐立姿态	(1) 就坐时姿态要端正，入座要轻缓，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，手自然放在双膝上，双膝并拢，目光平视，面带笑容。	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			
	(2) 坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上，不允许把脚放于工作台上。				
	(3) 站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。				
7、个人行为	(1) 不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑。	未达到要求或服务标准的，发现一次扣除物业管理服务费 5 元。如有乱讲、乱传、私传保密文件与挑拨同事之间敏感话题者。扣除物业管理服务费 2 万并开除。			
	(2) 上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情。				
	(3) 在公共场所或业主面前不得吸烟、掏鼻孔、掏耳朵、搔痒，不允许脱鞋、卷裤角衣袖，不允许伸懒腰、哼小调、打哈欠。				
	(4) 不容许乱讲 乱传私传保密文件与挑拨同事之间敏感话题。				

8、	接 听 电 话	(1) 铃响三声以内，必须接听电话。拿起电话，应清晰报道：“您好，××部门。”	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			
		(2) 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人。				
		(3) 通话完毕，应说：“再见！”语气柔和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。				
		(4) 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”				
		(5) 中途若遇事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。				
		(6) 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，不要装腔作势，声量不要过高，亦不要过低，以免对方听不太清楚。				
9、	同 乘 电 梯	(1) 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进”。业主进入电梯后再进电	未达到要求或服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元。			

		梯，面向电梯门，按“关门”钮。			
		(2) 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，面带微笑地说：“到了，请走好。”			
三、安 全管 理	1、大 门 岗	(1) 实行 24 小时值班，持证上岗。	未达到服务标准的，		
		(2) 上班期间精神饱满、着装整齐、语言文明、动作规范。	采购人发现一次，扣除物业管理服务费 5		
		(3) 熟悉岗位职责，加强门岗登记盘查工作，有效管理外来办事人员进出大楼，控制外来人员强行进入办公区域，杜绝群访人员进入大楼，杜绝销售人员或闲杂人员进入大楼；	元；执勤不文明、与上访群众发生冲突的，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元；出现上访人员进入大楼内没及时汇报的，扣除物业管理		
		(4) 理性对待上访群众，文明执勤，不与上访群众发生冲突。	服务费 100 元；处理		
		(5) 不准在岗位上靠、伏、躺、串岗、离岗、吸烟等，不得饮酒上岗。	突发事件不及，造成严重后果的，根据严重程度每次扣除物		
		(6) 认真检查贵重物品出门凭证，确保财产不受损失；	业管理服务费 500—		
		(7) 保证大门出入口畅通。	1000 元。		
	2、巡 逻	(1) 实行 24 小时值班，持证上岗。每天每隔 2 小时按指定的巡视路线进行例行安全巡查，巡查	未达到服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 5 元；处		

	岗	内容包括但不限于：所有设施、设备，安全出口、疏散通道、指示灯、应急照明设备、消防设备、门窗、照明设备、墙体、天花棚、地面砖、可疑人员及物资、标识、护栏、楼顶、沉降观测、管线、化粪池等，发现安全隐患及时提出整改措施并启动应急预案。	理突发事件不及时，造成严重后果的，根据严重程度每次扣除物业管理服务费500—1000 元。			
		(2)按照节能要求及时关闭除基本照明外的楼道、梯道灯，各种巡查原始纪录完整、准确。				
		(3)制止危害公共安全或公共秩序的行为。				
		(4)接到报警后 5 分钟内到达报警现场，维护秩序，并协助相关部门处理警情。				
		(5)巡逻中遇到求助或突发事件，应立即处置或对讲呼叫救援。				
		(6)遇到可疑人员进行询问验证，必要时送交公安部门处理。				
四、会议服务		1、服装、服饰整洁统一，按规定着装，佩戴工号牌，仪容仪表得体；不留长指甲，头发不染异色，女性不得涂深色指甲油，不得佩戴过于夸张的首饰，着淡妆，口气无异味，走路不得发出太大声音，站姿、走姿、	未达到服务标准的，发现一次，扣除物业管理服务费 2 元；会议室不能保持干净整洁，不能随时处于可使用状态的，发现			

	坐姿、手势规范；热情、大方、礼貌、规范、微笑服务；了解领导茶水、饮食习惯；了解接待业主需求和习俗。		一次，扣除物业管理服务费 100 元；未按要求布置会场的，发			
	2、负责会议室、领导办公室、会见厅使用前后的打扫，确保其随时处于可使用状态；严格按业主要求布置会场和准备相关物资，做灯光、音响、空调等设备的检查、调试准备工作，提供全程会议服务；不将会议资料擅自携带出会议场所，注意会后物品的保管；会议用具使用后，需及时清洗消毒，保管物资帐物相符，每月盘存一次，且坏损率低于 1%；及时提出物资补充计划。		现一次，扣除物业管理服务费 100 元。			
五、保洁服务	1、天台	地面	有果皮、纸屑、烟蒂、痰渍，杂物等扣除物业管理服务费 2 元。			
		管道设施	手摸有明显尘土扣			
		栏杆	除物业管理服务费 2 元。			
		天花	目视有蛛丝网扣除物业管理服务费 2 元。			
		灯饰	有明显尘土、蛛丝网			

2、 大 厅			扣除物业管理服务费 2 元。			
		地漏口	有杂物、有明显尘土 扣除物业管理服务费 2 元。			
		大理石地面	目视有污渍、尘渍扣 除物业管理服务费 2 元。			
		墙面	有尘土、有污渍扣除 物业管理服务费 2 元。			
		玻璃门	有手印、有污渍扣除 物业管理服务费 2 元。			
		天花、灯饰、风口	有蛛丝、有尘渍扣除 物业管理服务费 2 元。			
		指示牌	有尘渍扣除物业管 理服务费 2 元。			
		花盆、花瓶	有污渍、有杂物扣除 物业管理服务费 2			

			元。			
		电梯门、门框、不锈钢按钮、信箱	有污渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		大理石柱	有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
3、 楼 层		瓷砖墙面	有污渍、杂物、纸屑、			
		地面、梯级	痰渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		垃圾桶	桶内有隔夜垃圾、桶身有污渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		电梯门框、电梯按钮	有污渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		楼层指示牌、安全指示灯				
		电梯间灯饰、天花、按钮	有尘积、杂物扣除物业管理服务费 2 元。			
4、 电 梯		电梯间不锈钢板				
		电梯内装饰				
		电梯内外门导轨	有污渍、杂物、纸屑、			
		地板				
5、		地面				

	车库	墙面	痰渍扣除物业管理服务费 2 元			
		车辆停放	有乱停乱放、阻挡占用车道、影响安全扣除物业管理服务费 2 元。			
	6、外围	大堂门口玻璃及不锈钢	有灰尘、明显污渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		消防栓				
		3 米以下外墙、玻璃及管道	有脏污、灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
		灯柱	有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
	7、花园内	休闲桌椅	有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
		果皮箱	箱身有污渍，垃圾倾倒不及时扣除物业管理服务费 2 元。			
		花池	有明显尘土、污染扣除物业管理服务费 2 元。			
		地面	有污渍、杂物扣除物业管理服务费 2			

			元。			
8、 洗 手 间	墙身	有污渍扣除物业管理服务费 2 元。				
	大门、内门					
	纸篓	有隔夜垃圾、有臭味、有积水扣除物业管理服务费 2 元。				
	地面	有污渍、纸屑、积水扣除物业管理服务费 2 元。				
	镜面	有水渍、污渍、手印扣除物业管理服务费 2 元。				
	小便器、坐厕、洗手盆、阀门	有臭味、垢扣除物业管理服务费 2 元。				
	洗手液、洗手液瓶	有污渍、杂物扣除物业管理服务费 2 元。				
	灯饰	有蛛丝网扣除物业管理服务费 2 元。				
9、 局	地面	有灰尘、有污渍扣除				
	瓷砖墙身	物业管理服务费 2				

	领导 办公 室		元。			
		地角线、花盆花叶	有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
		文件柜				
		隔墙板				
		门把手				
		办公椅				
		写字台、办公室门	有污渍、有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
		玻璃门窗				
		空调风口、日光灯盘				
		会议桌及烟灰盅				
	10、 工 具 房	电话机	手摸有灰尘扣除物业管理服务费 2 元。			
		工具	工具摆放零乱扣除物业管理服务费 2 元。			
		地面	有杂物扣除物业管理服务费 2 元。			
		墙面	有污渍扣除物业管理服务费 2 元。			
		门				
六、设		(1) 负责对消防、配电、监控、				

设施设备管理	1、基本要求	电梯、空调、会议、道路、灯具、化粪池、隔油池、污水井、停车库、管道、供水等系统设施、设备的日常巡查，确保正常运行。	未达到服务标准的，发现一次扣除物业管理服务费 10 元。			
		(2) 制定年度、季度、每月维修计划，并经机关服务中心领导审核同意后组织实施，配合维保单位工作，确保设备设施完好。				
		(3) 熟悉各种设备设施并能熟练操作，建立设备运行、维修、检查等记录，操作制度上墙，定期和定时进行巡查，各种巡查记录完整、标示齐全、责任人明确。				
		(4) 工程人员着装规范、语言文明、行为得体，接到报修任务，无特殊情况 15 分钟内赶到现场，临修工作及时完成，确保采购人正常办公使用，特殊情况需向采购人汇报请示，须提出合理的解决方案。				
		(1) 工作人员持证上岗，有严格				

	2、 配 电 室 机 房	的岗位制度，保障供电设备安全运行。	未达到服务标准的，发现一次扣除物业管理服务费 5 元。			
		(2)主配电室实行 24 小时运行值班，严格执行电力部门的行业规范，各项记录资料完整全；及时准确处理设备故障。				
		(3) 无任何停电事故。				
		(4) 定时专人巡检设备，及时消除安全隐患，定期对变电设备进行维护保养，保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠，设备时刻处于完好状态，保障安全供电。				
		(5) 保证避雷设备完好、有效、安全。				
		(6)每天不定时巡查设备并做好记录。				
		(7)每周进行设备表面及环境卫生保洁。				
	3、 变 电	(1) 变电室机房设专人巡检，重点检查高低压设备运行、变压器温度、设备导线接触、电容补偿	未达到服务标准，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元。			

	室	柜运行及建筑物完整情况等，巡检记录资料齐全，发现问题及时解决。			
		(2) 低压配电室每月进行两次以上的巡检，重点检查低压设备运行、设备导线接触、低压负荷三相平衡、空气开关有无过热现象等情况，并填写巡检记录，发现问题及时解决。			
		(3) 保证设备干净整洁，绝缘良好，接触可靠。设备时刻处于完好状态，保障安全供电。	未达到服务标准，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元。		
		(4) 每天对设备巡查记录。			
		(5) 设备每月保养 1 次，小型故障及处理，每年大修一次。			
		(6) 设备运行 2-4 年后进行一次设备耐压试验，试验按规定进行并出试验报告单。			
		(7) 每周进行一次设备表面及环境卫生保洁。			
4、		(1) 实行巡查制，确保电梯正常			

	电	运行。				
	梯	(2) 电梯每月进行 2 次质量安				
	监	全巡查，并填写巡查记录。				
	管	(3) 电梯维护保养有专业资质单				
		位进行。定期检验，合格率达到	未达到服务标准的， 发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。			
		100%。				
		(4) 电梯技术档案资料齐全，技				
		术数据准确；电梯的运行、维护、				
5、	中	小修、中修，中标人监管维保公				
		司严格执行国家有关电梯维护保				
		养规定。				
	央	(1) 电梯维护保养由专业资质单				
		位进行。定期检验，合格率达到				
		100%。				
		(2) 定时对空调系统进行巡检，				
	空	保证空调系统运行正常，水塔运	未达到服务标准的， 发现一次，扣除物业管理服务费 10 元。			
		转正常且不超标，无漏水现象。				
		(3) 保障 6 月至 9 月空调系统				
		的制冷运行，室内温度维持在 26				
	调	度；保障 11 月至次年 3 月空调				
		系统的供热运行，室内温度不低				

		于 16 摄氏度。				
		(4) 空调系统出现故障后，由维保人员须及时到达现场维修，及时处理。				
		(5) 有故障应急处理预案。				
		(6) 每天不定时对设备巡查一次并做好巡查记录。				
		(7) 四月机组检修；五月室内风机排风管保养消毒；十月保养全部制冷设备。				
		(8) 每周进行一次设备表面及环境卫生保洁。				
七、绿化养护	基本要求	(1) 保证树木生长旺盛，树形优美，无病虫害大面积发生，绿篱色带修建整齐美观、草皮修建平整，无斑秃。绿化带内无杂物等。及时进行灌木修剪，保证无枯枝；绿篱、树球、造型植物枝叶紧密、圆整。	未达到服务标准，发现一次，扣除物业管理服务费 100 元。			
		(2) 乔木每年至少修剪三次，休眠期一次，生长期两次去除无用				

	枝、过密枝、下垂枝、病虫枝、徒长枝、萌蘖等				
	(3) 按植物品种、生长状况、土壤条件适时松土、施肥、浇水。每年普施基肥一次，花灌木施追肥至少一次				
	(4) 按植物品种、生长状况、土壤条件适时松土、施肥、浇水。每年普施基肥一次，花灌木施追肥至少一次				
	(5) 对枯树、枯花及时挖除并补栽				

附件 4-2：《物业服务罚款整改通知单》

物业服务罚款整改通知单

检查时间	xxxx 年 xx 月 xx 日	整改期限	xx 天
整改单移交人			
存在问题 因***。经我中心研究对你公司罚款***人民币，在 xx 月物业服务费中扣除。限期整改。			
根据《省公安厅物业管理考核办法》与《省公安厅物业日常考核检查处罚标准》对你处进行相应罚款，请你处接单后按照整改期限整改，否则将从重处罚。			
物业公司签收			

附件 5 行政保密措施

一、保密措施

本机关单位办公楼，做好机关保密工作意义重大。采取多项措施抓好保密工作。

（一）我公司在选派本项目物业服务人员时，除进行正常的基础理论、服务理念及从业经验的考评和选拔，针对领导办公室服务人员的选拔增加“审查”环节，从服务人员的政治经历、思想觉悟方面进行再一次的筛选，从根本上提高物业服务团队的整体政治觉悟，从源头上杜绝机密信息泄露的发生。

（二）我对重点服务岗位进行特别配置和管理，如对领导办公室的清洁将配置专人进行服务，缩小可能发生的信息流失的范围，并且对重点岗位制定严格的作业流程，尽量避免服务人员与机密信息接触。

（三）我公司还将制定多种方式的监控制度，保证各项作业流程得以有效的实施，使整体物业服务始终处于受控状态，与员工签订保密承诺书。

（四）认真组织各岗位员工学习保密法律法规，不断增强全体员工的保密意识，自觉做好保密工作。

（五）加强对重要涉密岗位人员的保密教育，定期组织培训，切实深化对保密工作重要性的认识，增强责任心。

（六）严格执行保密制度，对机要信件实行专人管理、专人保管。加强网络保密安全管理。

（七）加强监督检查，确保万无一失。

二、保密守则

保密守则

为保证机关工作安全,确保党和国家机密安全, 我们特制定《保密守则》,对全体员工严加要求, 以确保政府机关机密安全。

(一) 总则

- 1、员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》。
- 2、各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定。
- 3、物业公司员工未经允许不得擅自接受任何媒体的采访。
- 4、未经允许不能将机关单位内的任何资料带出大楼或以电子邮件的形式发出。
- 5、所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。
- 6、所有工作人员不允许谈论、打听机关领导及工作人员的私人生活。
- 7、所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入。
- 8、严禁使用临时工参加涉及机密的工作,外来人员在大楼内从事维修等工作时,现场必须最少有一名机关工作人员或公司工作人员。
- 9、未经同意任何人严禁加配任何钥匙。
- 10、任何人未经授权严禁擅自接听机关各部门的电话。
- 11、对违反保密规定的员工必须从严处理,情节严重的予以开除,违反国家法律的予以移送公安处理。

(二) 管理人员保密规定

1、管理人员原则上只能在机关的公共区域内巡查，如需进入办公室或档案室时，必须首先得到工作人员的批准。

2、管理人员在处理日常书报信件收发时，不得偷看其中内容，不能打听信件内容，不得向任何人透露信件的来源及去向。

3、日常管理中管理服务中心与机关各部门沟通的各类文字信息，必须分类保管，未经允许不得擅自处理。

4、对机关内任何非管理范围内的事情，必须做到不该问的不问，不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说。

（三）秩序维护监控员保密规定

1、对日常来访人员及贵宾的情况、行程未经允许不得向任何人泄露。

2、日常信访、工作中发生的任何异常情况，必须做好记录并通过文字表格从秩序维护系统内部渠道向相关部门报告，严禁向无关人员透露。

3、严禁向无关人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

4、严禁向物管人员透露管辖范围内发生的任何案件情况。

5、严禁利用安全监控设备对大厦内的工作人员私人日常活动进行监控。

（四）维修人员保密规定

1、维修人员未经允许不得进入各部门办公室。

2、维修人员到办公区域内进行维修工作时，必须得到部门的允许，并且现场必须有一名机关工作人员。

3、进行室内维修工作时，未经允许不得擅自移动、翻动、偷看办公室内的任何文件。

4、维修工在维修过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

5、严禁向任何无关人员描述各办公室的所见所闻。

（五）清洁工保密规定

1、重要部门、主要领导办公室指定专人进行清洁，人员应保持相对稳定。

2、清洁过程中未经允许不得将任何带字纸片以及电子文件视为垃圾丢弃。

3、所有文件的处理必须经甲方相关部门同意，并由专门途径处理。

4、清洁过程中必须做到不该看的不看，不该听的不听，不该问的不问，不该说的不说。

5、机关各办公室在进行大型的周期性保洁工作时，必须经过同意，并且现场必须最少有一名工作人员。

6、清洁工在办公室内进行清洁工作时如果电话响起应及时通知机关工作人员，严禁擅自接听、偷听来电。

三、员工保密承诺书

承诺书

我了解有关保密法规制度，知悉应当承担的保密义务和法律责任。本人庄重承诺：

（一）认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，自觉履行保密义务；

（二）不提供虚假个人信息，自愿接受保密审查；

（三）不记录、存储、复制国家秘密信息和机关工作秘密，不获取、持有、留存机关任何秘密载体；

（四）不以任何方式泄露所接触和知悉的国家秘密和工作秘密；

（五）未经批准，不得擅自使用和留存涉及服务工作之外的涉密设备和其它物品；

（六）离岗时，自愿接受离岗审查，签订保密承诺书。

违反上述承诺，自愿承担行政和法律后果。

承诺人签名：

年 月 日